

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 1 de 16

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
Jefe de Control Interno

PITALITO HUILA, ENERO DE 2020

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 2 de 16

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. METODOLOGÍA.....	4
5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQR.....	4
6. INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD.....	6
6.1 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE RESPUESTA.....	7
7. RECOMENDACIONES.....	15

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 3 de 16

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, en el artículo 76 establece, (...) *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)* En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, se realiza la evaluación correspondiente a las PQRS recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2019, con el objeto de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conduzcan al mejoramiento continuo de los mismos y a afianzar la confianza del ciudadano en la institucionalidad.

En la primera parte del presente documento, se detalla el número total de PQRS que ingresaron a la entidad y que fueron remitidas a cada una de las dependencias de acuerdo a su competencia durante semestre evaluado, se efectúa un análisis de acuerdo a las novedades reportadas por la oficina de Atención al Ciudadano. igualmente se toma una muestra sobre el total de las PQRS recibidas, se analiza cada uno de los radicados seleccionados en la muestra, a través del Sistema de Información Orfeo como medio utilizado por la entidad para registrar las respuestas a los peticionarios.

Posteriormente se detalla el resultado del trámite adelantado para las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y suscriptores, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a la petición de los ciudadanos y suscriptores, y la oportunidad y efectividad en las respuestas las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones que se formulan con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito, frente a las respuestas de las peticiones, quejas, recursos y sugerencias, que presentaron los ciudadanos durante el periodo referido.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 4 de 16

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Corroborar la cantidad de peticiones que han ingresado durante el semestre analizado
- ✓ Confrontar la evolución de la Oficina de Atención al Ciudadano para direccionar y hacer seguimiento a las PQRS.
- ✓ Identificar las debilidades y fortalezas de la entidad para la respuesta oportuna a las peticiones.

3. ALCANCE

Realizar seguimiento al trámite de las PQRS que han ingresado en el segundo semestre de 2019, analizar los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano y evitar que la empresa y los responsables se vean inmersos en dificultades de tipo legal.

4. METODOLOGÍA

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base los informes trimestrales emitidos por el personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, y con corte julio a diciembre de 2019, así como la verificación en forma aleatoria directamente en el Sistema Orfeo, con énfasis en el tiempo de respuesta de cada una de las solicitudes.

5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQR

La Ley 142 de 1994, establece en el artículo 153, (...) *Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición (...)

Lo anterior en concordancia con los artículos 158 de la Ley 142 de 1994, 123 del Decreto 2150 de 1995 y 9 del Decreto 2223 de 1996.

En ese mismo sentido, se tiene que, el Artículo 13 de Ley 1755 de 2015, objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés*

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 5 de 16

general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:

el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos". El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

El Artículo 14 de esta misma Ley establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición; *"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".*

En consecuencia, se establece que el Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- ✓ **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- ✓ **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- ✓ **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- ✓ **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- ✓ **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 6 de 16

- ✓ **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- ✓ **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es así que como ya se mencionó anteriormente, las autoridades y servidores públicos, deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de **15 días** hábiles, las solicitudes de información se deben resolver en el término de **diez días** hábiles y las de consulta, en término de **30 días** hábiles. Es importante colocar de presente que para el caso específico de las empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado, se cuenta con un término de **45 días**, para resolver lo referente a las solicitudes de disponibilidad de servicios, conforme lo establece el Decreto 3050 de 2013, expedido por el Ministerio de vivienda, Ciudad y Territorio, asimismo para la reinstalación o restablecimiento del servicio, una vez se elimine la causa que originó la suspensión este deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, de conformidad con lo señalado en los artículos 142 de la Ley 142 de 1994 y 32 del Decreto 302 de 2000.

6. INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

El seguimiento y evaluación se realizó sobre el reporte suministrado por la Oficina de atención al ciudadano, de las PQRS que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2019, las cuales fueron radicadas y transferidas a las dependencias correspondientes, conforme se observa en la tabla:

Tabla No. 1 Total PQRS recibidas por dependencia durante el periodo analizado

TOTAL PQRS RECIBIDAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2019								
DEPENDENCIA		JUL.	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Gerencia		22	11	24	20	19	6	102
Jurídica		16	13	8	6	15	68	126
Planeación	Reinstalaciones	567	452	412	500	380	359	2670
	Otras	107	112	95	98	86	52	550
Operativa		259	205	192	198	199	171	1224
Administrativa		44	43	30	34	26	38	215
TOTAL		1.015	836	761	856	725	694	4.887

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo con reporte efectuado por la Oficina de Atención al Ciudadano, durante el periodo que se evalúa, fueron recibidas en la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito, un total de **4.887 PQRS**, que fueron transferidas a las diferentes dependencias, tal como se plasma en la tabla No. 1, siendo la Dirección de Planeación la dependencia que atendió el mayor número de PQRS durante el periodo analizado, con el 65,9 % de las solicitudes recibidas, incluidas las solicitudes

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 7 de 16

de reinstalación del servicio, seguido por la Dirección de Operativa con el 25,04%, en la Dirección Administrativa se concentró un 4,4%, la Oficina Jurídica atendió un 2,57 % de los requerimientos; luego la Gerencia que, recibió para trámite el 2,08 % de las peticiones que ingresaron entre julio y diciembre de 2019. Cabe señalar que la Oficina de Atención al Ciudadano, no presenta la información de los radicados clasificada por modalidad de petición.

6.1 SEGUIMIENTO AL TRAMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

En la siguiente tabla se detalla la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, correspondiente al número de PQRS., que con corte 31 de diciembre de 2019, no evidencian respuesta o finalización del trámite en el Sistema Orfeo, por parte de algunas dependencias.

Tabla No. 2 PQRS Reportadas sin responder o sin finalizar trámite

TOTAL RADICADOS SIN RESPONDER O SIN FINALIZAR EN EL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2019			
DEPENDENCIA	NOV.	DIC.	OBSERVACIONES
Gerencia	20191100062412	20191100065332	Revisados en el Sistema Orfeo, los Radicados 62412, y 65332 que ingresaron el 26-11-2019 y 05-12-2019, se observó que el primero se trata de una propuesta, el segundo fue atendido oportunamente, no obstante, a la fecha 22-01-2020, en la que se efectúa el seguimiento, en trámite no se han finalizado en el sistema.
Jurídica			
Planeación		20191100065712	Corresponde a una solicitud de reinstalación del servicio, radicada el 06-12-2019, atendida el 06-12-2019, no finalizada en el Sistema Orfeo, contrato 1224, en el acta de reinstalación No. 43603 del 07-12-2019, se registra que no fue reinstalada por no encontrarse medidor.
		20191100065972	Solicitud de reinstalación del servicio, radicada el 09-12-2019, atendida el 09-12-2019, sin finalizar. Contrato 12946, el acta de reinstalación No. 43611 del 09-12-2019, se reconoce que no fue reinstalada ya no cuenta con medidor.
		20191100066152	Solicitud revisión técnica, radicada el 09-12-2019, atendida oportunamente el 09-12-2019. Sin finalizar trámite en el sistema.
		20191100067142	Solicitud reinstalación del servicio, del 12-12-2019, atendida en tiempo el 12-12-2019.
		20191100067362	Solicitud reinstalación del servicio, radicado 12-12-2019, atendida el 13-12-2019. Sin finalizar trámite. contrato 15978, en el acta de reinstalación No.43698 del 13-12-2019, se señala que no hay llave de paso, por consiguiente no fue reinstalada .
		20191100069252	Solicitud refacturación, factura 004528624, radicada el 18-12-2019, respuesta del 17-01-2020.sin finalizar trámite al momento de efectuar el presente seguimiento.
		20191100070252	Solicitud reinstalación del servicio de fecha 20-12-2019, atendida el 20-12-2019. Sin finalizar trámite, responde

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 8 de 16

			al contrato 27334. Del acta de reinstalación No. 43830, se desprende que es una casa en construcción que no cuenta con medidor ni con llave de paso, en tal sentido no fue reinstalada.
		20191100071332	Solicitud de reconexión del servicio, radicada el 26-12-2019, sin finalizar trámite. Corresponde al contrato 17949 y de acuerdo al acta de reinstalación No. 43905 esta fue atendida el 03-01-2020, no obstante, en el sitio se corroboró que la vivienda cuenta con el servicio , pese a haber solicitado la reconexión.
Operativa			
Administrativa		20191100066072	Solicitud certificado de tiempo laboral, radicada el 09-12-2019, respuesta proyectada en la misma fecha, notificada fuera de términos, el 20-01-2020, archivo finalizado en debida forma.
TOTAL	1	10	11

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo a lo informado, de las **4.887** PQRS radicadas durante el periodo julio a diciembre de 2019, tal como se observa en la anterior tabla, 11 de ellas fueron reportadas sin respuesta o sin finalizar trámite. En tal sentido efectuado el análisis a las mismas, directamente desde el Sistema de Información Orfeo y en el área de cortes y conexiones, se observa que las actas de reinstalación No. 43830-43698-43611-43603-43905, no están firmadas ni por la persona que realiza la visita, ni por el usuario o suscriptor, por lo cual se hace hincapié en que es importante dejar constancia de la visita para demostrar el cumplimiento de la ley y la oportunidad en la respuesta.

Efectuada la verificación de los radicados, se evidencia que efectivamente 9 de las 11 peticiones fueron atendidas en forma oportuna, si tenemos en cuenta que para las reinstalaciones referidas se generó la respectiva acta y se efectuó la visita por parte del personal a cargo. No obstante, frente a los contratos relacionados con las actas que fueron generadas y no se efectuó la reinstalación por los motivos antes enunciados, es importante que desde la Dirección de Planeación y por parte del personal a cargo de cortes y conexiones, se efectúe el seguimiento, para corroborar la normalización de estas acometidas y evitar que se presenten situaciones relacionados con el indicador de agua no contabilizada, o evitar que se presente alguna reclamación, si tenemos en cuenta que, una vez eliminada la causa que originó la suspensión, la reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, de conformidad con el artículo 32 del Decreto 302 de 2000 y lo consignado en las condiciones uniformes del contrato de servicios.

En este mismo sentido la Oficina de Control Interno, en procura de establecer fortalezas y debilidades en el trámite de las respuesta entregadas a los peticionarios, procedió a tomar en forma aleatoria una muestra de cien (100) radicados, equivalente al 2.04%, de los 4.887 que ingresaron a las diferentes dependencias durante el periodo evaluado, a los cuales se realizó un

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 9 de 16

análisis, que permitió obtener una información más concreta sobre el estado real del trámite al interior de cada una de las dependencias, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 3 Peticiones seleccionadas en forma aleatoria para el seguimiento

DEPENDENCIA	PERIODO	RADICADOS	OBSERVACIONES
GERENCIA	julio-diciembre	20191100022152	Radicada 04-07-2019, de Secretaría General del municipio de Pitalito, Oficio de respuesta 10-07-2019, respuesta dentro de términos, se notifica oportunamente. Finalizado en el Sistema Orfeo
		20191000035972	Radicada 15-08.2019. Oficio Comité Permanente de estratificación convocatoria atendida oportunamente, no requiere respuesta. Finalizado en el Sistema Orfeo.
		20191000036412	Radicada 14-08-2019, agradecimiento, no requiere respuesta. Finalizado en el Sistema Orfeo.
		20191100043222	Radicada 13-09-2019, respuesta dentro de términos. Finalizado en el Sistema Orfeo.
		20191100051622	Radicada del 15-10-2019, respuesta notificada dentro de terminos,18-10-2019. Finalizado en el Sistema Orfeo.
		20191100061782	Radicada 22-11-2019, citación a audiencia, no requiere respuesta, se reporta asistencia a la audiencia por parte de la gerente. Finalizado en el Sistema Orfeo.
OPERATIVA	julio-diciembre	20191100021112	Radicada 02-07-2019, solicitud corregir fuga, se reporta atendida dentro de términos, el 09-07-2019. Proceso finalizado.
		20191100021122	Radicada 02-07-2019, solicitud recolección de residuos, se dio respuesta oportuna mediante acta de revisión No. de 02-07-2019. Finalizado.
		20191100021162	Radicada 02-07-2019, daño en alcantarillado, se reporta revisión oportuna y finalización del 03-07-2019.
		20191000021342	Radicada 02-07-2019, visita para toma muestra de agua, atendida 04-07-2019. No requiere respuesta. Proceso finalizado
		20191000025202	Radicada el 12-07-2019, solicitud vehículo recolector, se realizó la gestión oportunamente. Finalizado.
		20191100025242	Radicada el 12-07-2019, atendida oportunamente. Tramite finalizado
		20191100031502	Radicada 12-07-2019, reporte de fuga, revisado y solucionado oportunamente. Trámite Finalizado 19-07-2019.
		20191100031512	Radicada 01-08-2019, reporte de fuga, revisión mediante acta 6966 de 01-08-2019, respuesta oportuna. Trámite finalizado.
		20191100031542	Radicada 01-08-2019, solicitud corrección fuga, revisada mediante acta 6969, y solucionada en tiempo. Trámite finalizado 08-08-2019.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 10 de 16

		20191100031662	Radicada 01-08-2019, información fuga en tubo madre, se reporta revisión y solución oportuna. Tramite finalizado el 13-08-2019.
		20191100039802	Radicada 30-08-2019 taponamiento alcantarillado, se reporta revisión y solución en tiempo. No se evidencia acta de revisión en el sistema. Trámite finalizado 02-09-2019.
		20191100039812	Radicada 30-08-2019, sumidero obstruido, revisión mediante acta No.7131 de 30-08-2019, respuesta dentro de términos, con oficio de 04-09-2019. Trámite finalizado.
		20191100040572	Radicada 03-09-2019, reporte rebosamiento aguas negras, revisado mediante acta No. 7145 del 03-09-2019, respuesta en tiempo. Trámite finalizado 13-09-2019.
		20191100040632	Radicada 03-09-2019, reporte robo tapa sumidero, revisado mediante acta No. 7149 de 03-09-2019, solucionado en tiempo. Trámite finalizado 04-09-2019.
		20191100041232	Radicada 05-09-2019, remisión de facturas Biográficos. no se evidencia soportes del trámite. No requiere oficio de respuesta. trámite finalizado 05-09-2019.
		20191100041262	Radicada 05-09-2019, reporte de fuga, se efectuó revisión con acta No.7112 de 05-09-2019, atendida dentro de términos. Trámite finalizado.
		20191100048712	Radicada 02-10-2019, obstrucción de sumidero, presenta oportuna acta de revisión No. 7344 de 03-10-2019, oficio respuesta notificado 07-10-2019. trámite finalizado.
		20191100048792	Radicada 03-10-2019, reportan fuga, atendida oportunamente, acta de revisión No. de 03-09-2019. Trámite finalizado 07-10-2019.
		20191100049722	Radicada 07-10-2019, reportan inundación por falta de sumideros, acta de revisión No. 7374 de 08-10-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, 18-10-2019. Trámite finalizado.
		20191100049752	Radicada 07-10-2019, reporte fuga de agua, revisión y solución oportuna, mediante acta No. 7375 de 08-10-2019. Trámite finalizado 11-10-2019.
		20191100058162	Radicada 12-11-2019, arreglo tapa sumidero, se atendió en tiempo, mediante acta No. 7565 del 12-11-2019. Trámite finalizado 22-11-2019.
		20191100058182	Radicada 12-11-2019, arreglar tapa pozo, se atendió en tiempo mediante acta 7572 de 13-11-2019. Trámite finalizado en 20-11-2019.
		20191100059112	Radicada 14-11-2019, reportan falla en servicio acueducto, revisión y solución en tiempo, mediante acta No. 7586 de 15-11-2019. Trámite finalizado en 19-11-2019.
		20191100059162	Radicada 14-11-2019- solicitan arreglo de fuga, se revisa y soluciona en tiempo, con acta No.7587 de 15-11-2019. trámite finalizado 15-11-2019.
	julio-diciembre	20191100025502	Radicada 12-07-2019, respuesta notificada en tiempo, el 16-07-2019.trámite finalizado 19-07-2019.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 11 de 16

ADMINISTRATIVA		20191100025942	Radicada 15-07-2019, respuesta notificada en tiempo, el 19-07-2019.trámite finalizado el 22.07-2019.
		20191100026582	Radicada 17-07-2019, queja, respuesta notificada en tiempo el 23-07-2019. Trámite finalizado el 23-07-2019.
		20191000032152	Radicada 05-08-2019, factura tasa retributiva, pago el 30-08-2019.No requiere oficio de respuesta. Trámite finalizado el 18-09-2019.
		20191000032782	Radicada 06-08-2019, oficio de respuesta y notificación en tiempo, el 21-08-2019. Trámite finalizado el 28-08 de 2019.
		20191000033192	Radicada 08-08-2019, asistencia al evento. no requiere Oficio de respuesta. Trámite finalizado el 14-08-2019.
		20191100039972	Radicada 30-08-2019, respuesta y notificación de la misma en tiempo, el 04-09-2019. Trámite finalizado el 04-09-2019.
		20191100040042	Radicada 30-08-2019. No requiere respuesta. Trámite finalizado el 23-09-2019.
		20191100040232	Radicada 02-09-2019, respuesta en tiempo mediante radicado 2019140000315, del 06-09-2019. Trámite finalizado el 11-09-2019.
		20191100048382	Radicada 02-10-2019, acta de revisión red de alcantarillado No. 7349 de 03-10-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 16-10-2019. Trámite finalizado 01-11-2019.
		20191100048632	Radicada 02-10-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 16-10-2019. Trámite finalizado el 01-11-2019.
		20191100048902	Radicada 03-10-2019, solicitan arreglo de alcantarillado, corresponde a un doble radicado, esta solicitud ya había sido atendida oportunamente. Trámite finalizado 03-10-2019.
		20191100057422	Radicada 08-11-2019, atendido mediante acta de revisión No.7557 del 08-11-2019, oficio de respuesta proyectado el 21-11-2019 y notificado el 10-12-2019. Trámite finalizado el 11-12-2019. Notificación Fuera de términos.
		20191100057432	Radicada 06-11-2019, no se evidenció respuesta en el Sistema Orfeo, se corroboró que la oficina a cargo remitió respuesta oportunamente, el 07-11-2019 vía correo electrónico, desde el correo lidajohana12@hotmail.com, que corresponde a la profesional de apoyo a contabilidad.
		20191100064052	Radicada 02-12-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 09-12-2019.Trámite finalizado en 09-12-2019.
	20191100064062	Radicada 02-12-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 09-12-2019.trámite finalizado el 09-12-2019.	
	julio-diciembre	20191000025372	Radicada 12-07-2019, citación notificación pliego de cargos CAM. No requiere oficio de respuesta. Trámite finalizado el 12-08-2019.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 12 de 16

JURÍDICA	20191000025852	Radicada 15-07-2019, notificación de fallo, no requiere respuesta. Trámite finalizado en 22-07-2019.
	20191100026692	Radicada 17-07-2019, notificación de fallo, no requiere respuesta. Trámite finalizado el 30-07-2019.
	20191100035032	Radicada 14-08-2019, propuesta de conciliación. Oficio de respuesta 20191020003131 del 05-09-2019, no se evidencia la notificación de la respuesta. Trámite finalizado el 22-10-2019.
	20191100036072	Radicada 16-08-2019, recurso de apelación. Repuesta notificada en tiempo, el 28-08-2019. Trámite finalizado el 23-10-2019.
	20191000036452	Radicada 20-08-2019, citación para notificación, no requiere respuesta. Trámite finalizado el 06-09-2019.
	20191100041932	Radicada 09-09-2019. Trámite finalizado el 30-10-2019. No se logró establecer notificación de la respuesta.
	20191100042692	Radicada 11-09-2019, notifica fallo, no requiere respuesta. trámite finalizado el 15-10-2019.
	20191100042792	Radicada 12-09-2019, notifica fallo de tutela favorable, no requiere respuesta. Trámite finalizado el 15-10-2019.
	20191100058282	Radicada 12-11-2019, audiencia reprogramada para 01-16-2020, no requiere oficio de respuesta, se transmitió información al asesor externo, informe de empalme. Trámite Finalizado el 13-11-2019.
	20191100059182	Radicada 14-11-2019, respuesta en tiempo, del 18-11-2019. Trámite finalizado el 21-11 de 2019.
	20191100063952	Radicada 29-11-2019, notificación acto administrativo Supe servicios. No requiere oficio de respuesta. trámite finalizado el 18-12-2019.
	20191100065102	Radicada 04-12-2019, notificación pliego de cargos. No se evidencia el documento de descargos. trámite finalizado el 26-12-2019.
	20191100069182	Radicada 18-12-2019, renuncia a poder, no requiere respuesta, va a la carpeta del proceso respectivo. Trámite finalizado el 20-12-2019.
20191100069192	Radicada 18-12-2019, renuncia a poder, no requiere respuesta, va a la carpeta del proceso respectivo. Trámite finalizado el 20-12-2019.	
PLANEACIÓN	20191100021552	Radicada 03-07-2019, solicitud reinstalación del servicio. No se evidencia en el sistema, el acta de reinstalación. Trámite finalizado el 30-07-2019.
	20191100021562	Radicada 03-07-2019. No se evidencia en el sistema, el acta de reinstalación. trámite finalizado el 01-08-2019.
	20191100021572	Radicada 03-07-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 22-07-2019. Trámite finalizado el 23-07-2019.
	20191100021592	Radicada 03-07-2019, reconexión del servicio. En el sistema no se evidencia al acta de reconexión. trámite finalizado el 30-07-2019.

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 13 de 16

julio- diciembre	20191100021622	Radicada 03-07-2019, oficio de respuesta notificado, el 30-07-2019. Fuera de términos. trámite finalizado el 01-08-2019.
	20191100023002	Radicada 08-07-2019, reinstalación del servicio. En el sistema no se evidencia al acta de reinstalación. Trámite finalizado el 01-08-2019.
	20191100023012	Radicada 08-07-2019, solicitud de reinstalación del servicio. En el sistema no se evidencia al acta de reinstalación. Trámite finalizado el 30-07-2019.
	20191100023022	Radicada 08-07-2019, solicitud reinstalación del servicio. En el sistema no se evidencia al acta de reinstalación. trámite finalizado el 30-07-2019.
	20191000023032	Radicada 08-07-2019, reiteración reporte al SUI, se finaliza y archiva el 16-10-2019. No requiere oficio de respuesta.
	20191100023052	Radicada 08-07-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 15-07-2019. Trámite finalizado y archivado el 16-07-2019.
	20191100032762	Radicada 06-08-2019, solicitud reinstalación del servicio. En el sistema no se evidencia al acta de reinstalación. Trámite finalizado el 08-08-2019.
	20191100032792	Radicada 06-08-2019 solicitud reinstalación del servicio. En el sistema no se evidencia al acta de reinstalación. Trámite finalizado el 08-08-2019.
	20191100032812	Radicada 08-08-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 14-08-2019. Trámite finalizado el 16-08-2019.
	20191100032822	Radicada 08-08-2019, reinstalación del servicio. En el sistema no se evidencia al acta de reinstalación. Trámite finalizado el 08-08-2019.
	20191100032832	Radicada 08-08-2019, reinstalación del servicio. En el sistema no se evidencia al acta de reinstalación. trámite finalizado el 09-08-2019.
	20191100034062	radicada 12-08-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, 20-08-2019. Trámite finalizado el 21-08-2019.
	20191100034072	Radicada 12-08-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 20-08-2019. Trámite finalizado el 21-08-2019.
	20191100040972	Radicada 04-09-2019, no requiere respuesta. trámite finalizado el 06-09-2019.
	20191100040982	Radicada 04-09-2019, solicitud reinstalación. En el sistema no se evidencia al acta de reinstalación. Trámite finalizado el 03-10-2019.
	20191100042992	Radicada 12-09-2019, atendida mediante acta de revisión No.63554 de 14-09-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 16-09-2019. trámite finalizado el 19-09-2019.
20191100043002	Radicada 12-09-2019, oficio de respuesta en tiempo legal, del 25-09-2019. Trámite finalizado el 30-09-2019.	
20191100043042	Radicada 12-09-2019, reinstalación del servicio. En el sistema no se evidencia al acta de reinstalación. Trámite finalizado el 03-10-2019.	

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 14 de 16

		20191100043052	Radicada 12-09-2019. En el sistema no se evidencia respuesta alguna . Trámite finalizado el 16-10-2019.
		20191100049682	Radicada 07-10-2019, no requiere respuesta. Trámite finalizado y archivado el 25-10-2019.
		20191100050692	Radicada 10-10-2019, oficio de respuesta en tiempo, del 21-10-2019. Trámite finalizado el 25-10-2019.
		20191100050902	Radicada 10-10-2019, oficio de repuesta en tiempo, dl 18-10-2019. Trámite finalizado el 22-10-2019.
		20191100052012	Radicada 16-10-2019, acta de revisión No. 64264 de 18-10-2019, oficio de respuesta, en tiempo, 18-10-2019. Trámite finalizado y el 24-10-2019.
		20191100052152	Radicada 16-10-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 25-10-2019.trámite finalizado el 25-10-2019.
		20191100052512	Radicada 17-10-2019, no requiere respuesta, finalizado y archivado el 30-10-2019.
		20191100052702	Radicada 17-10-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 22-10-2019. Trámite finalizado el 25-10-2019.
		20191100057052	Radicada 05-11-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 18-11-2019.tr'mite finalizado el 18-11-2019.
		20191100057072	Radicada 05-11-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 18-11-2019.Trámite finalizado y archivado el 18-1-2019.
		20191100057082	Radicada 05-11-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 15-11-2019. Trámite finalizado el 20-11-2019.
		20191100057092	Radicada 05-11-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 13-11-2019. Trámite finalizado el 18-11-2019.
		20191100058092	Radicada 12-11- 2019, oficio de respuesta notificado en tiempo el 22-11-2019. Trámite finalizado el 22-11-2019.
		20191100058122	Radicada 12-11-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 28-11-2019. Tramite finalizado el 13-12-2019.
		20191100058132	Radicada 12-11-2019, oficio de respuesta notificado en tiempo, el 21-11-2019.trámite finalizado el 27-11-2019.
		20191100059332	Radicada 15-11-2019, oficio de respuesta en tiempo, del 18-11-2019.trámite finalizado ya archivado el 18-11-2019.

Es preciso señalar que, verificados directamente en el Sistema Orfeo, las 100 peticiones radicadas, que aleatoriamente se seleccionaron, se concluye que en forma general se viene presentando una mejora progresiva en el trámite a las peticiones dentro de los términos legales, toda vez que, de acuerdo a lo encontrado, el porcentaje de las PQRS sin respuesta, es mínimo con relación a lo encontrado en el anterior seguimiento. No obstante, se requiere seguir trabajando para superar algunas debilidades que han sido detectadas como en el caso de peticiones a las que se proyecta la respuesta, pero no son entregadas y notificadas al peticionario

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 15 de 16

dentro de los términos señalados y la finalización adecuada y oportuna del trámite en el sistema Orfeo, tal como se muestra a continuación:

Tabla No. 4 Situación del Trámite a peticiones seleccionadas

ESTADO DEL TRÁMITE	TOTAL
Respuesta dentro de términos	59
Respuesta fuera de términos	2
No Requerían respuesta	23
Finalizadas en Sistema Orfeo	100
No finalizadas en Sistema Orfeo	0
No se evidenció respuesta	2
Respuesta no fue notificada	2
Reinstalaciones sin acta en sistema	12

Fuente: Sistema de Información Orfeo

Con respecto a las solicitudes de reinstalación del servicio, en las que la respuesta se materializa con la generación de la respectiva acta de reinstalación y la acción realizada observamos, que se ha efectuado la finalización del trámite, pero no se evidencian en el sistema las actas de reinstalación, de tal manera que al realizar el seguimiento no se logra determinar si la respuesta al usuario o suscriptor, se ha ejecutado satisfactoriamente.

Se observó que todos los trámites correspondientes a las PQRS radicadas durante el segundo semestre de 2019, han sido finalizados en el Sistema Orfeo, no obstante, un alto porcentaje de estos no han sido finalizados oportunamente, es decir al momento o en fechas cercanas a las que se emite la respuesta. En tal sentido se requiere seguir mejorando en este proceso, de tal forma que los trámites sean finalizados de manera adecuada y oportuna, toda vez que es a través del sistema que se obtienen las estadísticas sobre las PQRS que ingresan y se efectúa el monitoreo de los tiempos de respuesta por parte del personal a cargo de este proceso.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Es pertinente que por parte de los líderes de proceso se revise y establezca las estrategias, para difundir al interior de cada dependencia, los diferentes criterios y normas concernientes a las PQRS., con el propósito que el personal de apoyo reflexione sobre la importancia de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta al ciudadano, usuario o suscriptor del servicio, de tal forma que se pueda evitar dificultades de tipo legal y se logre generar mayor satisfacción a las partes interesadas.
- ✓ Propender por la aplicación y mejoramiento de herramientas tecnológicas e informáticas por parte de la entidad, para facilitar al ciudadano la presentación y seguimiento de sus quejas, peticiones y reclamos por medios virtuales.
- ✓ Tener en cuenta que cuando se dificulte generar alguna respuesta adecuada a una petición dentro del tiempo establecido, es preciso emitir una respuesta al peticionario, dentro de los términos legales, manifestando que necesita más tiempo para poder

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.21
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 16 de 16

responder apropiadamente y de fondo su petición, de tal forma que no genere malestar al peticionario y evite posibles dificultades de tipo sancionatorio, conforme al régimen disciplinario.

- ✓ Continuar con la generación de informes como se ha venido haciendo en forma periódica, por parte del personal a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, conforme a los registros obtenidos a través del sistema Orfeo, con el propósito de prevenir a los servidores públicos, sobre el vencimiento de términos y la respuesta oportuna a las peticiones.
- ✓ Propender por la identificación y clasificación de las diferentes peticiones, por parte del SAC., de acuerdo a su modalidad de petición, para facilitar la ubicación de los tiempos de respuesta y el adecuado seguimiento y continuar efectuando el registro en el sistema Orfeo de las peticiones que llegan vía correo electrónico, con el fin de tener el consolidado de todas las PQRS que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención.
- ✓ Impartir las instrucciones precisas por parte de los líderes de proceso para que una vez se dé respuesta a las peticiones, estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley y finalizar el trámite oportunamente en el Sistema de Información Orfeo.

Firmado en original

HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
Jefe de Control Interno

¡Generamos calidad de vida!